

绕圈圈、冷冰冰、挡箭牌—— 部分不“走心”的智能客服惹人烦

■综合新华社消息

“请直接说出您要办理的业务。”拨打部分银行客服电话时，用户经常听到这样一句提示。当前，运用语音识别等技术的智能客服已成为银行和电商平台的“标配”，但记者采访发现，很多看起来高效的智能客服，“答非所问”是常见现象，用户体验参差不齐。

专家表示，客服智能化可以降低人工成本，但提升效率不能拿用户当“小白鼠”做实验。未来，相关行业应进一步探索人工客服和智能客服相结合，给用户提供更好的服务体验。

智能客服“听不懂人话” 噱头大于实质

拨打招商银行客服热线，电话那头有机器人“小招”提醒用户，可通过语音直接说出要办理的业务，并举例称“查余额”“查开户网点”“咨询信用卡服务”等，记者尝试客服列举的这几种语音服务，输入相关卡号后，均办完相关业务。

然而，智能语音的客服体验并不全是美好的回忆。在京东、网易严选等电商平台，智能客服也广泛应用。“如今在电商平台上，想要找到活生生的人工客服太不容易了。”北京市民汤婷婷告诉记者，她对机器人式的客服“实在受够了”，“之前在某电商平台买鞋子后，商家一直没有发货，每次催发的时候，都是统一回复‘请您耐心等待吧’，次次如此，就没人解释一下为什么没发货，大概要等多久。”

正如网友“冰烟”所“吐槽”的那样，现在智能客服的标准操作是：遇到问题，咨询客服，机器人长聊、再转人工，“谁的时间不宝贵？开门见山地沟通不好吗？”

“对于大部分人来说，简单的事情与其找智能客服来回做选择题，还不如在网上搜一下来得便捷。”不少消费者表示，找客服很多时候是比较个性化的问



■新华社传真图片

题，但想要跟人工客服咨询一下，却必须先忍受“智能”服务。“实在不知道智能客服是为了方便消费者解惑，还是为了方便商家偷懒？”

用户听到机器人声音 就想“转人工”

当礼貌而亲切的问候变成了程式化的设定，用户的疑问只能在设定好的选项中自己寻找答案，智能客服被用户频频“吐槽”就不令人意外了。

——技术成熟度有限，智能客服“答非所问”。拨打多家银行客服热线，按照智能客服提示，记者说出一些较为复杂的句子，如“今天收到一笔扣款，但我没有刷卡，这是怎么回事？”“我这个卡需要交年费吗？”。智能客服或回答“没有听到”或回答“好的，即将为您转接人工服务”，答

非所问的现象比较普遍。

一位银行工作人员表示，尽管语音识别技术已经很不错，但系统持续优化升级还需要大量的投入。此外，客服与用户的交流涉及隐私和账户安全，不宜外包给第三方，所以金融机构深度发展智能客服并不容易。

——智能客服“冷冰冰”，让一些消费者感觉“不真诚”。不少消费者表示，相比冷冰冰的智能客服，能和客服人员直接沟通让人更踏实放心。“现在拨打客服电话，最烦的就是听到机器人的声音，只想说一句‘转人工’。”

“我之所以反感智能客服，并不是抵触技术进步或否定其合理性，而是智能客服有时候无法解决我的情绪问题。”青岛市民段先生表示，“与人沟通本身是一种情绪的释放，但面对理性甚至一丝不苟的智能客服，用户的情绪显然是被压抑的。”

——部分智能客服成商家拖延“挡箭牌”。网友“卡洛儿”表示，之前在某平台上点了一份外卖，结果将近两个小时都没有送到，拨打商家催单电话，结果发现是个智能客服。“说了一堆无关紧要的话，还让我体谅外卖员，可最后也没人给我回电。之前一通电话能解决的事情，有了智能客服倒成了商家迟迟不解决问题的挡箭牌了。”

“智能”不是“万能钥匙” 客服提效也应“走心”

随着智能时代的加快到来，对于智能客服的应用前景，各方均表示认可。来自携程的数据显示，当前客服机器人的日均服务量已突破千万人次，在机票、酒店售后客服总量的占比双双超过70%。

不过，人工智能技术不是“万能钥匙”。客服行业的可持续发展，并不能依赖智能客服。中央财经大学银行业研究中心主任郭田勇表示，银行客户咨询的很多问题具有相似性。智能客服把人工客服从重复劳动中解放出来，解放出来的人力应该投入到更复杂的个性化服务中。

携程首席执行官孙洁就表示：“当大面积的延误发生时，还是需要人工干预的。”通过对历史问题的收集，携程的后台系统对于常规问题，能在毫秒内做出判断，并给予相关答案；如果不能，就会转到人工服务。

中国社科院金融研究所银行研究室主任曾刚表示，就像线上银行业务越来越多，但无法取代线下银行网点一样。“不是简单的谁取代谁的问题，未来人工客服和智能客服的边界会慢慢模糊。用户那种具有共性的问题可以由智能客服来应对，而当用户需要面对面交流、需要疏导时，人工客服也应及时出现。最终的原则就是，以用户为中心，根据用户的实际需要来选择服务方式。”

—北京—

2018年新增机构 高技术产业过半

记者21日从北京市市场监督管理局了解到，北京高技术产业机构规模逐年扩大，在2018年新增机构中占比超过50%，战略性新兴产业和高精尖类机构规模也逐年递增。

北京市市场监管局最新发布的《2018年度北京市统一社会信用代码数据分析报告》显示，2018年北京市新增机构数量约20.4万个，比上年增长9.7%。目前北京市机构总数突破178万个，总体保持平稳增长态势。

分析报告指出，2018年北京疏解非首都功能取得明显成效。科技服务业较快发展为北京科技创新中心建设储备了力量。从总体发展看，科技服务业规模不断扩大，截至2018年底，北京市科技服务业机构总量达74.9万个，较上年增长7.1%；从区域发展看，“三城一区”对科技服务业带动辐射作用明显。“三城一区”所在的海淀、昌平、大兴、怀柔四区的科技服务业机构数量稳步提升。

■据新华社北京10月21日电

—南京—

独柱墩桥梁将 进行改造加固

记者21日从南京市交通运输局获悉，南京将对市辖21座独柱墩桥梁进行抗倾覆验算和加固，计划2020年完成。

据介绍，今年初对全市桥梁排查摸底发现，有21座独柱墩桥梁抗倾覆安全系数相对较低。依据最新桥梁设计规范，南京计划通过减小基础负荷、增设抗拉拔装置或支座、增设钢牛腿、增大桥墩截面等加固手段，提高桥梁抗倾覆性能。

据悉，年底前，南京将全面布控该系统，对全市所有普通国省干线、主要县道和部分城市道路进行24小时监控，保护重点路段和重点桥梁。

■据新华社南京10月21日电

—喀什—

4条精品线路 助推秋季旅游

在日前举办的2019年喀什丝路文化胡杨节上，当地推出4条精品线路，拉动秋季旅游持续升温。今年秋天，喀什地区重点打造了包括喀什大环线精品旅游线路、喀什县城小环线精品旅游线路、新疆特种旅游线路和塔莎古道自驾旅游线路。

作为古丝绸之路重镇，喀什有世界非物质文化遗产乐曲“十二木卡姆”、特种旅游体验地乔戈里峰、“冰山之父”慕士塔格峰等自然和人文景观，成为中外游客心驰神往的旅游胜地。近年来，喀什地区旅游业出现“井喷式”增长。

■据新华社乌鲁木齐10月21日电

我国将建大口径 光学望远镜

中国天文学会原理事长崔向群院士20日说，尽快建造10米级口径的通用型地面大型光学红外望远镜，将缩小我国地面光学天文装置与国际先进水平的差距。

与500米口径球面射电望远镜（“中国天眼”）相比，大口径光学红外望远镜有不同的观测目标和方法。在国家重大科技基础设施建设“十三五”规划中，大型光学红外望远镜已被列为优先项目之一。

在当天举办的第二届“中国·天泉湖天文论坛”上，崔向群表示，大口径光学红外望远镜对研究超大质量黑洞的形成、星系的形成和演化、发现和太阳系外类地行星等具有重要意义。

据悉，“中国·天泉湖天文论坛”由中国科学院国家天文台、紫金山天文台等机构主办。

■据新华社北京10月21日电

时评

“甩锅”不是应对质疑的正确姿势

据新华社报道，拥有汉庭、全季、美爵、桔子、漫心、海友等多个酒店品牌的华住集团，疑似存在变相强制要求消费者入住时扫码注册会员、过度采集敏感个人信息、违规留存已注销会员的信息等行为。华住集团对此回应称，强制要求住客扫码入住仅是“部分前台工作人员”所为。以“甩锅”方式应对信息安全隐患质疑，难以让公众信服。

检索报道可知，除新华社报道之外，国内多家媒体先后就上述问题在全国多地的华住集团旗下酒店开展调查，均证实确有此事。将信息安全隐患问题定性为一般责任事件，甚至简单地归结

为部分员工的个人行为，让人看不到一家大企业的担当，也会伤害基层员工的感情。

华住集团官网显示，它在全球1000多个城市开展酒店业务，拥有1亿多名会员，会员制是其特色。但值得追问的是，去年数以亿计的会员“开房记录”等敏感信息被人在暗网上挂售的事还没完全翻篇，如今就迫不及待地以种种方式诱导消费者成为会员，底气究竟在哪？

不过，这不是某家企业的问题，而是一种行业顽疾。在社交平台上，网友们对酒店过度收集住客信息的行为诟病已久。事实上，用户信息采集应遵循“最少、够用”原则，擅自收集的用

户信息越多、违规保存的消费数据越敏感、整体数据规模越庞大，越容易被地下黑灰产业盯上，潜在风险越大，信息安全维护成本也会呈几何倍增长。

追求利润固然是企业天性，但想要走得更远，就绝不能将消费者知情选择权和信息安全等抛诸脑后。在很多人的认知中，酒店行业似乎是信息泄露的重灾区，以往很多恶性案例已严重损害行业形象。在此背景下，更需要从业者守规矩、知法度，以积极的姿态、有效的举措来解决现实问题。尤其那些知名企业，更要在保护信息安全上作表率。

■ 颜之宏